



Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Dienstanbieter Bedienungsanleitung

Ascotel IntelliGate Telekommunikationssysteme



Inhalt

1	Sicherheitshinweise	3
1.1	Hinweise zu den Produkten	3
1.2	Hinweise zu dieser Bedienungsanleitung	4
2	Anbindung an die PBX	5
3	Installation	6
3.1	TSP installieren	6
3.2	TSP reparieren/aufrüsten	6
3.3	TSP deinstallieren	7
4	Konfiguration	8
5	Leistungsmerkmale	10
6	Lizenzierung	11
7	Kompatibilität	12
7.1	Kompatibilität zur PBX Software	12
7.2	Kompatibilität zu Betriebssystemen	12
8	Fehlerbehandlung	13
8.1	Fehlverhalten während der Installation	13
8.2	Fehlverhalten während der Laufzeit	13
	Index	15

1 Sicherheitshinweise

1.1 Hinweise zu den Produkten

Funktion und Verwendungszweck

Ascotel IntelliGate System ist ein offenes, modulares und komplettes Telekommunikationssystem, welches die PBX, eine Vielzahl an Erweiterungskarten und Modulen und eine vollständige Reihe von Systemendgeräten inklusive IP-Systemendgeräten umfasst. Mit Hilfe eines zur Verfügung stehenden IP-Netzwerk können mehrere Einzelsysteme zu dem Ascotel IntelliGate Net (AIN) ausgebaut werden.

Das System mit all seinen Teilen wurde entworfen, um die gesamten Telekommunikationsbedürfnisse von Betrieben und Organisationen mit einer komfortablen Lösung vollständig abzudecken. Die Einzelteile des Systems sind aufeinander abgestimmt und dürfen weder für andere Zwecke verwendet werden, noch durch fremde Teile ersetzt werden (ausser es handelt sich um die Anbindung anderer autorisierter Netze, Applikationen und Endgeräte an die hierfür vorgesehenen Schnittstellen).

Computer Telephony Integration (CTI) bezeichnet die Verbindung von Telefon mit Computersystemen. CTI-Applikationen können über die CTI-Schnittstelle der PBX Telefoniefunktionen steuern und Telefonzustände überwachen. Der TAPI-Dienstanbieter bildet dabei die Softwareverbindung zwischen der PBX und Microsoft TAPI. Die Ascotel CTI-Schnittstellen unterstützen Applikationen nach dem Microsoft TAPI Standard. Es wird zwischen First-Party-CTI (Einzelplatzlösung) und Third-Party-CTI (Mehrplatzlösung) unterschieden.

Haftungsausschluss

Ascotel IntelliGate wurde gemäss ISO 9001 Qualitätskriterien hergestellt. Die mitgelieferten Benutzerinformationen sind mit grösster Sorgfalt erstellt worden. Die Funktionen aller Teilprodukte sind über umfangreiche Zulassungstests geprüft und freigegeben worden. Dennoch können Fehler nicht vollkommen ausgeschlossen werden. Der Hersteller haftet nicht für allfällige direkte oder indirekte Schäden, die durch falsche Handhabung, unsachgemässen Gebrauch oder sonstiges fehlerhaftes Verhalten mit einem Produkt entstehen sollten. Auf mögliche Gefährdungen wird an entsprechender Stelle der Benutzerinformation hingewiesen. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist in jedem Fall ausgeschlossen.

Warenzeichen

Ascotel IntelliGate ist eingetragenes Warenzeichen der Aastra Telecom Schweiz AG. Windows ist eingetragenes Warenzeichen der Microsoft Corporation. Alle anderen Warenzeichen sind Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer.

1.2 Hinweise zu dieser Bedienungsanleitung

Diese Bedienungsanleitung beschreibt den Einsatz des TAPI-Diensteanbieters für den Betrieb von First-Party-CTI-Applikationen zusammen mit Ascotel IntelliGate Systemen. Sie bildet eine Ergänzung zum Systemhandbuch Ascotel IntelliGate und ersetzt dieses nicht. Sie steht in den Sprachen deutsch, englisch, französisch, italienisch und spanisch zur Verfügung.

Die Anleitung richtet sich an Planer und Installateure mit Systemkenntnissen. Richtlinien, Anwenderhinweise und Gefahrenhinweise sind dringend zu befolgen.

Dokument-Nr: **syd-00160/1.1**

© Dieses Dokument ist geistiges Eigentum der Aastra Telecom Schweiz AG. Es darf ohne deren schriftliche Einwilligung weder ganz noch auszugsweise kopiert, vervielfältigt oder an Dritte abgegeben werden.

2 Anbindung an die PBX

Die Anbindung des Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieters an die PBX erfolgt über Ethernet.

Bei Verwendung einer lokalen Firewall auf dem Computer auf dem der Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieter installiert wird, muss die IP-Adresse der PBX sowie alle Ports geöffnet werden.

Für den Zugang auf die PBX muss der Teilnehmer eine Berechtigung haben für First-Party-CTI. Gehen Sie wie folgt vor, um dem Teilnehmer diese Berechtigung zuzuweisen:

1. Öffnen Sie AIMS und bauen Sie eine Online-Verbindung zur PBX auf.
2. Öffnen Sie den AIMS Konfigurations-Manager und navigieren Sie in das Register "Berechtigungen" der Teilnehmereinstellungen (CM_3_2_1_Berechtigungen)
3. Wählen Sie als "Berechtigungsprofil" das Profil "1st party CTI user via LAN". Sollte dieses Profil nicht zur Verfügung stehen, müssen Sie es zuerst einrichten. Gehen Sie hierzu gemäss den Angaben in der AIMS Online-Hilfe vor.
4. Speichern Sie die Einstellung und verlassen Sie AIMS.

Der Teilnehmer hat nun die nötigen Berechtigungen für den Einsatz einer First-Party-CTI-Lösung.

3 Installation

3.1 TSP installieren

Für die Installation des Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieters müssen Sie lokale Administratorenrechte besitzen. Desweiteren benötigen Sie für die Konfiguration die IP-Adresse der PBX.

1. Starten Sie die Installation durch Doppelklick auf Installationsdatei "setup.exe".
2. Wählen Sie im ersten Dialogfenster die gewünschte Sprache des Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieters aus und klicken Sie auf "Weiter".
3. Klicken Sie im nächsten Dialogfenster auf "Weiter". Lesen Sie die Lizenzvereinbarung sorgfältig durch, bevor Sie die Bedingungen akzeptieren und klicken Sie auf "Weiter".
4. Klicken Sie im nächsten Dialogfenster auf "Installieren".
5. Führen Sie die Konfiguration des Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieters (siehe Abschnitt "[Konfiguration](#)", [Seite 8](#)) durch und bestätigen Sie mit "OK".
6. Wählen Sie die Telefoneinstellungen und bestätigen Sie mit "OK".
7. Beenden Sie die Installation durch Klicken auf "Fertigstellen".
8. Lesen Sie die ReadMe Datei. Sie enthält Informationen, die in diesem Dokument nicht verfügbar sind.

3.2 TSP reparieren/aufrüsten

Für den Fall einer erneuten Installation derselben Version oder dem Aufrüsten des Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieters führen Sie folgende Schritte durch:

1. Starten Sie die Installation durch Doppelklick auf Installationsdatei "setup.exe".
2. Wählen Sie im ersten Dialogfenster die gewünschte Sprache des Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieters aus und klicken Sie auf "Weiter".

3. Es erscheint der Wartungsdialog. Wählen Sie die Option "Reparatur" bzw. "Upgrade" und klicken Sie auf "Weiter".
4. Führen Sie gegebenenfalls die Konfiguration des Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Dienstanbieters durch und bestätigen Sie mit "OK".
5. Beenden Sie die Installation durch Klicken auf "Fertigstellen".

3.3 TSP deinstallieren

Die Deinstallation des Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Dienstanbieters erfolgt über Systemsteuerung\Software des Windows Betriebssystems.

4 Konfiguration

Der Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Dienstanbieter wird für die Anbindung an eine PBX konfiguriert.

1. Geben Sie die IP-Adresse der PBX ein.
2. Klicken Sie auf "Verbinden mit der PBX", um die Verbindung zur PBX aufzubauen.

Erst wenn die Verbindung zur PBX aufgebaut ist, können die benutzerspezifischen Einstellungen vorgenommen werden.

Der Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Dienstanbieter kann global für alle Windows Benutzernamen und einer internen Telefonnummer oder für ausgewählte Windows Benutzernamen und der entsprechenden internen Telefonnummer konfiguriert werden.

Ist die Option "Windows Benutzerprofile verwenden" nicht aktiviert, wird der Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Dienstanbieter für alle sich an dem Computer anmeldenden Windows Benutzern konfiguriert. Die Anmeldung an der PBX erfolgt über die interne Telefonnummer mit dem Endgeräte-PIN.

Ist die Option "Windows Benutzerprofile verwenden" aktiviert, können für verschiedene Windows Benutzernamen ein eigenes TSP-Benutzerprofil gespeichert werden. Je nachdem mit welchem Windows Benutzername sich an dem Computer angemeldet wird, wird das entsprechende TSP-Benutzerprofil geladen.

TSP-Benutzerprofile

Um verschiedene TSP-Benutzerprofile anzulegen, führen Sie folgende Schritte durch:

1. Aktivieren Sie die Option "Windows Benutzerprofile verwenden".
2. Geben Sie die entsprechenden Benutzerdaten ein.
3. Klicken Sie auf "Leitungen auslesen", um die zur Verfügung stehende Leitung anzuzeigen.
4. Nehmen Sie gegebenenfalls weitere Leitungseinstellungen vor.

Wenn Sie weitere TSP-Benutzerprofile für Windows Benutzer speichern wollen, klicken Sie auf "Neu" und wiederholen Sie die obigen Schritte. Dies ist not-

wendig, wenn Sie als Administrator z.B. Windows Benutzern den Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Dienstanbieter zur Verfügung stellen wollen, die nicht über lokale Administrationsrechte verfügen.

Um ein TSP-Benutzerprofil zu löschen, markieren Sie das entsprechende TSP-Benutzerprofil und klicken auf "Löschen".

Leitungseinstellungen

In den Leitungseinstellungen kann das Rufnummernformat, das bei ankommenden Anrufen (CLIP - Calling Line Identification Presentation) und bei verbundenen Anrufen (COLP - Connected Line Identification Presentation) angezeigt werden soll, konfiguriert werden.

Es werden die in Tabelle [Tab. 1](#) aufgelisteten Rufnummernformate unterstützt.

Tab. 1: Rufnummernformate

Einstellung	Beschreibung	Beispiel
Amtszugangspräfix beibehalten	Amtszugangspräfix-Rufnummer	0-004132655xxxx
Amtszugangspräfix entfernen	Rufnummer	004132655xxxx
Amtszugangspräfix ersetzen	Amtszugangspräfix-Rufnummer	9-004132655xxxx
Kanonisches Format benutzen	+Landeskennzahl (Nationale Kennzahl) Rufnummer	+41 (32) 655xxxx

5 Leistungsmerkmale

Der Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieter unterstützt die folgenden Leistungsmerkmale.

Tab. 2: Leistungsmerkmale AIF-TSP

Leistungsmerkmal	AIF-TSP
Abgehende Wahl	X
Anruf beantworten	X
Anruf beenden	X
Frequenzwahl (DTMF)	X
Anruferkennung (CLIP)	X
Anruf heranholen	X
Gebühreninformation	X

6 Lizenzierung

Für die Benutzung des Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieters ist eine CTI First-Party via LAN Lizenz notwendig. Mit der CTI First-Party via LAN Lizenz können maximal 30 Benutzer gleichzeitig die First-Party CTI-Schnittstelle nutzen.

Die CTI First-Party via LAN Lizenz kann mit Third-Party CTI-Lizenzen kombiniert werden.

7 Kompatibilität

7.1 Kompatibilität zur PBX Software

Der Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Dienstanbieter ist ab Ascotel IntelliGate I6.6 kompatibel.

7.2 Kompatibilität zu Betriebssystemen

Der Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Dienstanbieter ist zu folgenden Betriebssystemen kompatibel.

Tab. 3: Kompatibilität AIF-TSP - Betriebssysteme

Betriebssystem	AIF-TSP
Windows Server 2003	X
Windows XP Professional	X
Windows XP Home	X
Windows 2000 Server	X
Windows 2000 Professional	X

8 Fehlerbehandlung

8.1 Fehlverhalten während der Installation

Im Falle eines Fehlverhaltens während der Installation des Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieters sollten Sie zunächst folgende Punkte beachten:

- Lässt sich das Fehlverhalten anhand der Fehlermeldung beheben?
- Ist der Windows Systemdienst "Telefonie" gestartet?
- Wenn nein: Starten Sie diesen. Wenn ja: stoppen Sie diesen und starten ihn neu.
- Ist das Fehlverhalten in den FAQ's aufgelistet? Die FAQ's erreichen Sie über die Webseite www.aastra.ch.

Lässt sich das Fehlverhalten mit den oben aufgeführten Informationen nicht beheben, schicken Sie Ihrer Supportorganisation eine genaue Fehlerbeschreibung.

8.2 Fehlverhalten während der Laufzeit

Im Falle eines Fehlverhaltens während der Laufzeit des Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieters sollten Sie zunächst folgende Punkte beachten:

- Ist der Windows Systemdienst "Telefonie" gestartet?
- Wenn nein: Starten Sie diesen. Wenn ja: stoppen Sie diesen und starten ihn neu.
- Ist das Fehlverhalten in den FAQ's aufgelistet? Die FAQ's erreichen Sie über die Webseite www.aastra.ch.

Lässt sich das Fehlverhalten mit den oben aufgeführten Informationen nicht beheben, sollten Sie die den Debug-Modus für den Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieter einschalten, die Protokolldateien sowie die der Windows Ereignisanzeige sichern und mit einer genauen Fehlerbeschreibung Ihrer Supportorganisation schicken.

1. Schalten Sie den Debug-Modus des Ascotel IntelliGate First-Party TAPI-Diensteanbieters ein, in dem Sie die Konfiguration des Ascotel IntelliGate

First-Party TAPI-Diensteanbieters öffnen und auf "Debug-Einstellungen" klicken.

Für die Debug-Ausgabe müssen die Optionen "Standard Debug-Ausgabe" und "Log-Datei" aktiviert sein. Im Feld Log-Verzeichnis muss der Pfad zu den Protokolldateien angegeben werden (Grundeinstellung c:\debug\).

Achtung, mit diesem Eintrag wird das Verzeichnis nicht automatisch angelegt. Sie müssen dieses separat z.B. mit dem Windows Explorer anlegen. Desweiteren können Sie noch die maximale Protokolldateigrösse sowie die Anzahl der Tage angeben, nach denen die Protokolldateien automatisch gelöscht werden.

Bei der Aktivierung des Debug-Modus werden zwei Protokolldateien erstellt:

- comm_<mm-dd_hh-mm>.log
- tspf_<mm-dd_hh-mm>.log

Dabei steht <mm-dd_hh-mm> für den Monat, Tag, Stunde und Minute an dem die Protokolldatei erstellt worden ist.

Im Debug-Level kann spezifiziert werden, welche Informationen protokolliert werden sollen. In der Regel sollten alle Optionen ausgewählt werden.

2. Reproduzieren Sie das Fehlverhalten.
3. Nachdem das Fehlverhalten aufgetreten ist, sichern Sie die Protokolldateien und erstellen wegen der Grösse ein ZIP-Archiv.

Im Normalbetrieb sollte der Debug-Modus ausgeschaltet sein, da ansonsten die Leistungsfähigkeit des Systems eingeschränkt wird.

Index

A

Anbindung PBX	5
Aufrüsten	6

D

Deinstallation	7
----------------------	---

F

Fehlerbehandlung	13
Firewall	5

I

Installation	6
--------------------	---

K

Kompatibilität	12
Konfiguration	8

L

Leistungsmerkmale	10
Leitungseinstellungen	9
Lizenzierung	11

R

Reparieren	6
Rufnummernformate	9

S

Sicherheitshinweise	3
---------------------------	---

T

TSP-Benutzerprofile	8
---------------------------	---

U

Upgrade	6
---------------	---